

Giornate formative

# ACCESSIBILITÀ DEI SERVIZI BANCARI PER I CONSUMATORI: GLI ADEMPIMENTI DI COMPLIANCE

10 e 11 giugno 2025 • Aula virtuale

Prima giornata • 10 giugno 2025 (10.00-16.00)

## ► Introduzione e presentazione dell'iniziativa

**Marco Pigliacampo**, Referente area Analisi e Gestione, Settore Sviluppo Competenze, **ABIFORMAZIONE**

## ► Il quadro normativo di riferimento: norme vigenti ed evoluzione in corso

- Lo *European Accessibility Act* (Direttiva (UE) 2019/882) sui requisiti di accessibilità dei prodotti e dei servizi
- Il Decreto legislativo n. 82 del 27 maggio 2022
- La Legge n. 4/2004 sull'accessibilità dei siti web e delle applicazioni mobili

**Chiara Mambelli**, Responsabile, Ufficio Enti Privati e Associazioni, **ABI**

**Giorgia Greco**, Ufficio Analisi Rischi e Regolamentazione, **ABI**

## ► L'ambito di contesto in materia di accessibilità

- Accessibilità e Usabilità digitale: significato, differenze, valore sociale ed economico
- Multimodalità, multisensorialità, multicanalità e tecnologie assistive

**Emanuela Trevisi**, Disability Manager, **Fondazione ASPHI Onlus**

**Beatrice De Luca**, Referente accessibilità e usabilità digitale, **Fondazione ASPHI Onlus**

## ► Le criticità incontrate dalle persone con disabilità nell'accesso ai servizi bancari

- Testimonianza di una persona non vedente
- Testimonianza di una persona non udente

**Francesco Aleotti**, Esperto tecnologie inclusive, **Fondazione ASPHI Onlus**

**Pietro Minucci**, Esperto tecnologie inclusive, **Fondazione ASPHI Onlus**

## ► L'adeguamento della banca alla normativa in tema di accessibilità

- Gli sviluppi e l'evoluzione del piano di adeguamento in tema di accessibilità
- Il ruolo della Funzione Compliance nella verifica dei progetti di adeguamento

**Cristina Gualerzi**, Direzione Compliance, **FINECO BANK**

**Andrea Gabella**, Transparency & Customer Protection, **FINECO BANK**

## ► Le Linee Guida AGID sull'accessibilità degli strumenti informatici

- I requisiti tecnici per l'accessibilità di strumenti informatici, siti web e applicazioni mobili
- Le metodologie tecniche per la verifica di accessibilità
- Il modello della dichiarazione di accessibilità
- La metodologia di monitoraggio e valutazione della conformità degli strumenti
- Le circostanze in presenza delle quali si determina un onere sproporzionato

**Beatrice De Luca**, Referente accessibilità e usabilità digitale, **Fondazione ASPHI Onlus**



## Seconda giornata • 11 giugno 2025 (10.00-16.00)

---

### ► **Le verifiche di accessibilità e di usabilità digitale: metodologia e strumenti**

- Le verifiche di accessibilità digitale: pianificazione, gestione, realizzazione
- Le verifiche di usabilità digitale: gli indicatori di qualità

**Emanuela Trevisi**, Disability Manager, **Fondazione ASPHI Onlus**

**Beatrice De Luca**, Referente accessibilità e usabilità digitale, **Fondazione ASPHI Onlus**

### ► **L'approccio al tema dell'accessibilità dei servizi in Banca Mediolanum**

- La *governance* dell'accessibilità dal punto di vista organizzativo
- Le correlazioni con la Product Governance
- La Trasparenza dei servizi bancari e le correlazioni con l'accessibilità dei servizi

**Mauro Tosi**, Responsabile Tutela della Clientela, **BANCA MEDIOLANUM**

### ► **Focus in materia di gestione dei reclami**

- La gestione dei reclami da parte di clienti con esigenze speciali di accessibilità ai servizi

**Mauro Tosi**, Responsabile Tutela della Clientela, **BANCA MEDIOLANUM**

### ► **Il percorso verso l'accessibilità digitale della documentazione dei servizi finanziari**

- I principali filoni progettuali nel case study di Banca Mediolanum
- Progetto Accessibilità documentale

**Melissa Leoncavallo**, Responsabile Comunicazione Clienti, **BANCA MEDIOLANUM**

### ► **Il percorso verso l'accessibilità e l'usabilità digitale dei servizi finanziari**

- Cantiere APP e requisiti tecnici: la definizione dei requisiti di IT e le attività di verifica
- La redazione della dichiarazione di accessibilità dei siti e delle app

**Zaid Jwad**, Responsabile dei Canali Digitali Clienti, **BANCA MEDIOLANUM**

### ► **Focus sugli standard internazionali in tema di accessibilità**

- Gli standard internazionali in tema di accessibilità WCAG e UNIEN

**Roberto Scano**, ICT Accessibility Expert, **ERGOPROJECT**